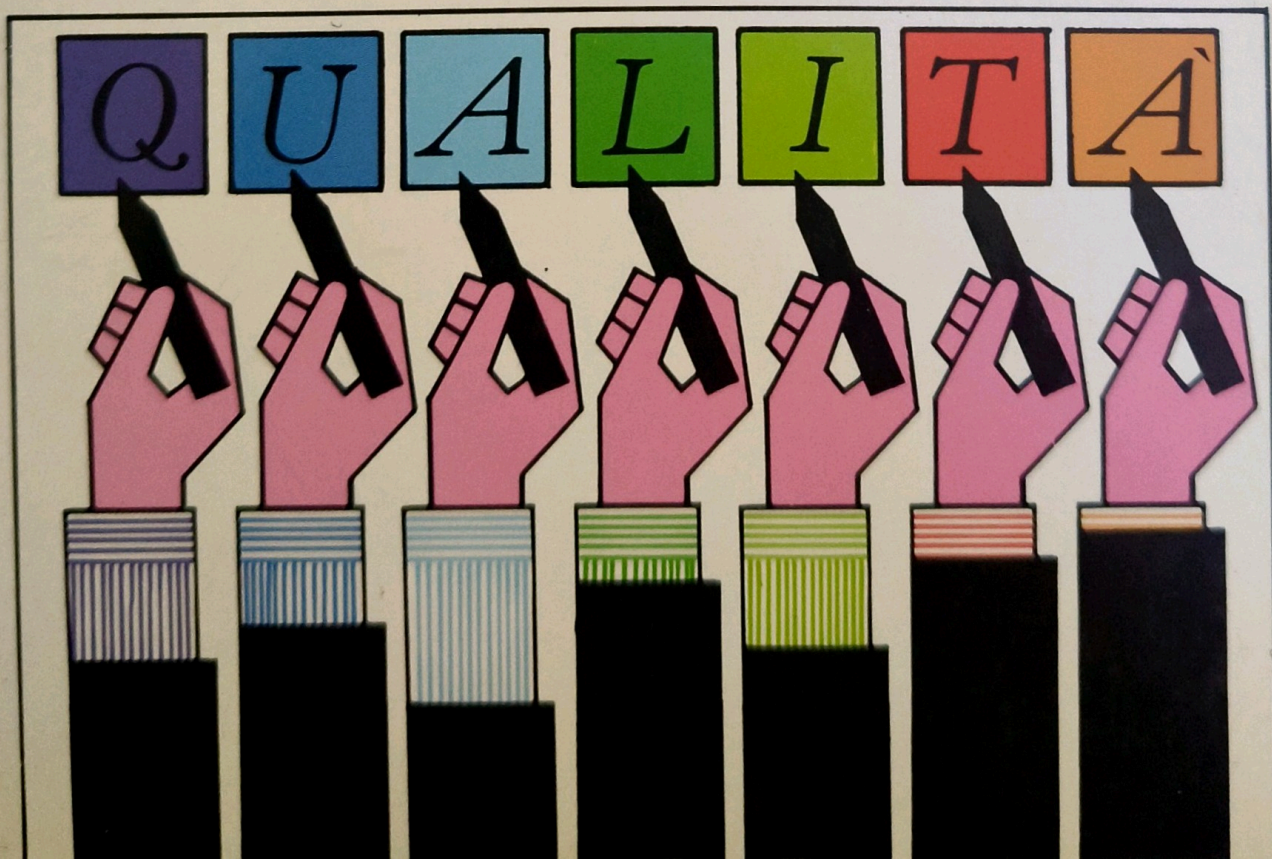


RON COLLARD

# LA QUALITÀ TOTALE

Guida alla progettazione, avviamento e  
sviluppo di un sistema di gestione della  
qualità totale

FRANCOANGELI



Oggi, di fronte alla dura concorrenza proveniente dall'Europa e dal Giappone, la «qualità totale» non è una «moda passeggera», legata al lancio fattone da Romiti e dalla Fiat, ma una questione di sopravvivenza. Se gli aspetti tecnici e di progettazione sono ovviamente importanti, è il fattore umano ad essere cruciale perché l'organizzazione - sia questa un'azienda industriale, commerciale o di servizi o un ente pubblico - soddisfi effettivamente le esigenze del cliente.

In questo libro d'inestimabile valore condensando l'esperienza europea più avanzata nell'applicazione della filosofia della «qualità totale», Ron Collard ci fornisce una dettagliata guida pratica alla programmazione, all'avviamento, al mantenimento e al miglioramento costante di un sistema di gestione della qualità totale. È un processo che richiede tempo, formazione e comprensione delle tecniche di *problem solving* e di controllo statistico del prodotto e del processo, nonché un impegno totale dei dirigenti, dei quadri intermedi e di tutti gli addetti. Eppure non può esservi modo migliore per liberare le quasi illimitate potenzialità di quanti lavorano in un'organizzazione.

*Ron Collard* è attualmente direttore del personale della Coopers & Lybrand (Londra), la famosa società multinazionale di auditing e consulenza, di cui è stato inizialmente responsabile dell'elaborazione dell'approccio alla qualità attraverso le persone, lavorando con molti clienti - dalla Ciba Geigy alla Sony (UK) - nell'introdurre i loro programmi di qualità. È considerato uno dei maggiori esperti inglesi nel collegare con successo i programmi di qualità con lo sviluppo del personale.

L. 32.000 (v)

ISBN 88-204-6650-3



9 788820 466503

Handwritten notes on the right margin, including a large number '4' at the top, a signature 'ess.' in the middle, and a signature 'Luisa' below it. The rest of the margin contains several horizontal lines.